

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta :Gava Media
- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta :RajaGrafindoPersada
- Depdiknas. 2008. "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*". Indonesia :GramediaPustaka
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, 2014. *Manajemen*, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Hendry, 2015. *Perilaku & Etika Administrasi Publik*, Pekanbaru
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Kencana, Inu Syafei. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : PT Bumi Askara
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Maulidia, Sri 2014. *Pelayanan Publik*. Bandung
- Mulyadi, Dedi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar
- Solihin Ismail. 2012. *Manajemen Strategi*. Jakarta : Erlangga
- Siswanto. 2011. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sofyandi, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Refika Aditama
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Penerbit Alfabeta

- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta :Erlangga
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung :Unpad Press
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2008. *Pemasaran Strategic*. Yogyakarta : Andi Offset
- Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Zulkifli. 2014. *Fungsi – fungsi Manajemen*, Pekanbaru
- Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa, UIR

Dokumentasi

- PermenPANRB nomor 15/2014 tentang pedoman standar pelayanan
- Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Alur Pelayanan Surat Izin Praktek Dokter berdasarkan SOP.91/06.01/2017

Akses Internet

- (<http://wikipedia.indonesia.com.pekanbaru>). Di akses tanggal 25 November 2017